



TOTAL



Édito



Didier Mele
Directeur Commercial

Chère cliente, cher client,

L'été est fini et il faut tout doucement penser à l'arrivée de la saison froide ! Mais ne faites pas le deuil de la perte de chaleur, nous avons tout ce qu'il faut pour vous accompagner, lorsque la fraîcheur automnale arrivera, avec des nouveautés qui s'annoncent.

La première de celles-ci est un service qui vous rendra plus ZEN lors de vos prochaines commandes de mazout. Désormais, lorsque vous commanderez chez TOTAL Luxembourg, vous pourrez être averti en temps réel du statut de votre livraison ! Plus besoin de rester chez vous à nous attendre des heures... Sympa, non ?

L'autre nouveauté est destinée à celles et ceux qui possèdent un poêle à granulés de bois. Les pellets de TOTAL changent de nom. TOTAL Xylets devient TOTAL Pellets Premium pour souligner la garantie d'un produit performant dans un emballage qui préserve la qualité de celui-ci. Pour fêter ce changement, profitez dès maintenant de notre bon plan !

Le rendez-vous TOTAL de l'automne, à noter sur votre agenda, est l'International Motorshow, dont TOTAL Luxembourg est de nouveau sponsor. Pour les fans de bolides, nous mettons en jeu 40 tickets d'entrées. A vos marques, prêt et jouez !

Et enfin, notre coup de cœur du moment nous amène à Beringen chez « A Guddesch », un lieu de détente et de plaisir en plein cœur du Luxembourg. Tentez de gagner un des 3 lots qui vous permettra de découvrir les différentes offres et services de cet établissement unique.

Bonne lecture à toutes et à tous.



Bon plan

TOTAL Xylets devient TOTAL Pellets Premium

Depuis juin 2016, il y a un nouveau nom et un nouveau sac pour souligner l'engagement de TOTAL vis-à-vis de ses clients : une véritable garantie de performance pour un produit premium et un sac qui préserve la qualité des pellets dans la durée.

La qualité reste identique !

Le réseau de distribution restant le même, vous pourrez continuer à acheter vos sacs dans nos stations participantes (voir la liste sur notre site internet).

Nous vous rappelons également qu'il est possible de les acheter par palette (65 sacs) en appelant le 8002-6060 ou bien en allant sur notre site internet à la rubrique « Pellets ». Dans ce cas, 2 possibilités s'offrent à vous pour la réception, soit un enlèvement par vos soins dans notre dépôt à Leudelange, soit une livraison à domicile (moyennant supplément).

Pour fêter la venue du TOTAL Pellets Premium, ne manquez pas notre offre de lancement exceptionnelle qui vous fait bénéficier de la livraison à domicile offerte à l'achat d'une palette (valable jusqu'au 31/08/2017).



**3,99€ TTC
le sac livré
à domicile !***

* Offre valable pour l'achat d'une palette (65 sacs). TOTAL Pellets Premium vous sera livré dès épuisement du stock de TOTAL Xylets



Nouveauté

Où en est ma livraison ?

Vous l'avez tous vécu au moins une fois ! Que ce soit à l'achat d'un canapé, d'un meuble, d'un réfrigérateur, ... et aussi de mazout, le plus stressant est toujours la livraison et le fait d'attendre le livreur sans savoir à quelle heure il arrivera.

Même si avec TOTAL, vous choisissez une tranche horaire pour votre livraison, vous devez impérativement rester à votre domicile jusqu'à l'arrivée du camion.

Du coup, vous ne pouvez rien prévoir et vous avez constamment la crainte de vous absenter, même quelques minutes pour acheter votre pain ou emmener les enfants à l'école par exemple...

Eh bien voilà, c'est terminé ! Désormais, lorsque vous commanderez votre mazout chez TOTAL Luxembourg, vous serez à nouveau libre de vos mouvements !

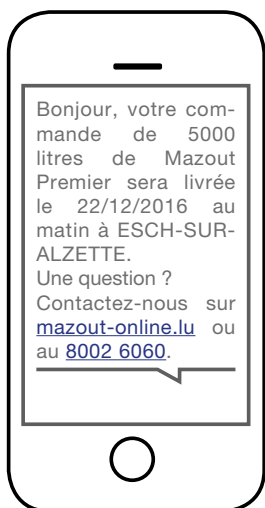
TOTAL Luxembourg a équipé l'ensemble de sa flotte de camions d'un système de communication permettant de vous avertir en temps réel, par SMS, du statut de votre livraison. Ce nouveau service est accessible sur demande pour les commandes passées par téléphone et sur notre site www.mazout-online.lu.

Ce service SMS est disponible en 5 langues (luxembourgeois, anglais, français, allemand et portugais).

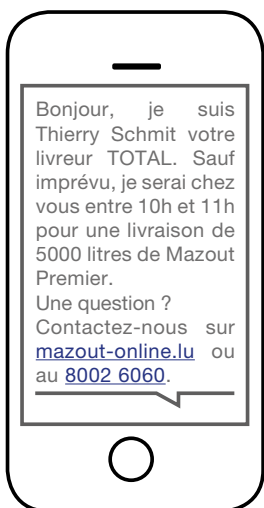
Pour mieux comprendre le fonctionnement de ce service, prenons un exemple. Supposons que vous ayez passé commande pour être livré le 22/12/2016 dans la matinée (entre 8h et 12h) :



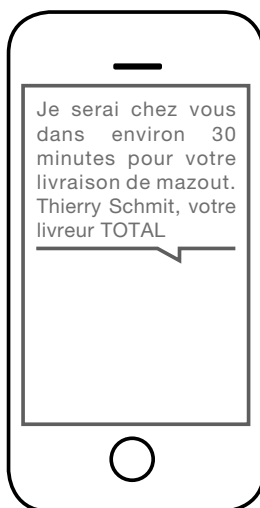
La veille du jour de votre livraison, vous recevez un rappel par SMS



Lorsque votre livreur démarre sa tournée, vous recevez un SMS pour vous informer de son horaire d'arrivée approximatif



Dès que votre livreur a terminé la livraison du client qui vous précède, vous recevez un dernier SMS pour vous avertir de son arrivée imminente.



**VOUS ÊTES
LIVRÉ !**





Nouveauté (suite)

Pensez à utiliser votre espace client « Mazout Online » pour vos prochaines commandes. Il n'y a que des avantages !

En plus d'éviter les files d'attente téléphonique en période haute et de pouvoir commander 24h/24, il y a plein d'autres avantages :

- Historique de vos commandes (uniquement celles faites sur le site)
- Suivi de votre livraison en temps réel
- Consultation des prix du jour et suivi de leur évolution.
- Configuration de votre installation de mazout (type citerne, capacité, sonde, etc...)
- Gestion de vos coordonnées

En créant votre compte en ligne, vous retrouverez facilement vos informations lors de la prochaine commande et ainsi, gagnerez un temps précieux.

Pour toute question sur votre commande en ligne, contactez-nous !



Une suggestion, une question, une réclamation ?

Pour nous contacter, rien de plus simple !



service-clients.lux@total.com



8002 - 6060

Durant la période hivernale, notre équipe vous répondra du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 8h à 12h.



Agenda

International Motor Show :

Le JOIN/Motor Show de Luxembourg est le rendez-vous incontournable des amateurs de voitures et de motos de sport, d'exception, de compétition et de collection.

La 19ème édition se tiendra les 18, 19 et 20 novembre 2016 dans les halls de LuxExpo, sur le plateau du Kirchberg.

Venus tout droit des circuits les plus spectaculaires ou des plus prestigieux show-rooms, les plus beaux et impressionnants bolides sur 2 et 4 roues seront rassemblés pour le plus grand plaisir de tous.

Ces superbes machines en font rêver plus d'un... Le JOIN/Motor Show est l'occasion unique de les approcher d'aussi près tout en profitant des animations proposées qui ne manqueront pas d'apporter leurs lots d'émotions aux petits et grands. Sensations garanties !



Jeu-concours

TOTAL met en jeu 10 entrées pour 4 personnes au salon International Motor Show.

Jouez en renvoyant le coupon-réponse joint dans ce **totale**ment votre et tentez de gagner vos billets d'entrée pour cet événement.

Pour tout savoir et plus encore, ne manquez pas de visiter le site internet de l'organisation :

www.international-motorshow.com





Notre coup de coeur

A Guddesch - Restaurant & Hôtel Martha ****

Situé à Beringen, à 15 minutes de l'aéroport, la maison « A Guddesch » est un véritable lieu unique au Luxembourg. Depuis 2009, les responsables ont réussi à combiner gastronomie, hôtellerie et événementiel sous un seul toit.

Au restaurant, le chef de cuisine, Christophe Fiegen, propose des plats traditionnels, travaillés avec beaucoup de soins et raffinement. La spécialité de la maison est axée autour de la viande de bœuf de la race limousine et de la viande de volaille, issues de la production agricole familiale. « A Guddesch » est aussi très fière de pouvoir collaborer avec les légumes locaux et de vous servir une large gamme de légumes en provenance du Luxembourg. Ceci est un vrai challenge pour l'ensemble de la brigade!

Pour accompagner vos mets, le sommelier, M. Matic, propose une carte de vins avec plus d'une centaine de références. Si vous souhaitez approfondir vos connaissances dans le domaine du vin, n'hésitez pas à participer à un de ses nombreux cours d'œnologie au sein de la vinerie « A Guddesch ».

Côté hébergement, l'hôtel Martha offre 12 chambres confort et une suite nuptiale. Les chambres sont baignées de lumière et aménagées principalement avec du bois massif et des éléments de la nature. Cet hôtel familial offre toutes les facilités associées à un séjour des plus agréables. Pour l'organisation d'un événement privé, notre salle de fêtes « An der Scheier » offre tout le confort pour y organiser des fêtes privées ou des séminaires professionnels. L'ancienne grange de 280m² a été rénovée avec passion dans le but d'offrir un lieu flexible qui invite à célébrer les moments les plus importants et uniques de la vie.

« A Guddesch » se fait aussi un plaisir d'accueillir les événements professionnels. Les espaces séminaires « An der Wiss » & « An der Stiffchen » offrent aux entreprises, associations ou autres groupes, un environnement idéal avec une infrastructure complète pour la réussite de votre conférence ou réunion.

En outre, la Maison « A Guddesch » organise hebdomadairement des cours de cuisine, des soirées à thèmes et des « Dinner in the dark ».

Si le temps le permet, attardez-vous sur une de nos 3 terrasses en savourant une délicieuse pâtisserie faite maison. Faites aussi un tour dans notre épicerie fine et profitez du vaste assortiment de produits qualitatifs et authentiques du Luxembourg.



Chiffres clés

Hôtel Martha **** : 12 chambres & 1 suite nuptiale
Salon de thé - boulangerie : 30 personnes
Restaurant : 50 places assises
Brasserie : 30 places assises
Jeu de quilles : 30 personnes
Vinerie : 14 personnes
3 salles disponibles : capacité de 6 à 120 personnes



Jeu-concours

Grâce à TOTAL, tentez de gagner 1 des 3 lots mis en jeu :

1er lot :

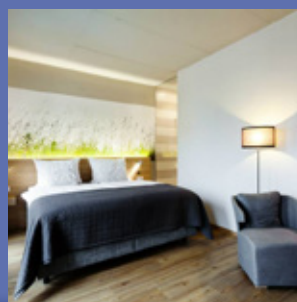
Un repas « surprise » à 4 services avec un accord mets & vin au sein de notre restaurant (valable pour 2 personnes).

2ème lot :

Une soirée « accord vin et fromages » au sein de la vinerie A Guddesch (valable pour 2 personnes).

3ème lot :

Une pâtisserie faite maison avec une boisson non alcoolisée, au choix (valable pour 2 personnes).



Coordonnées:

A Guddesch – Restaurant & Hôtel Martha ****
1 & 2, am Kaesch
L-7593 Beringen

T. +352 26 320 420

F. +352 26 320 180

info@gudd.lu – www.gudd.lu

Jours de fermeture : le samedi midi et le lundi

